



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

[Home](#) [Aiuto](#) [Garanzia cliente eBay](#)

[Quando un oggetto non è conforme alla descrizione](#)

[Quando l'acquirente non riceve l'oggetto](#)

[Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente](#)

[Tempistiche](#)

[Appelli](#)

[Rimborso agli acquirenti](#)

[Fondi, rimborsi e tariffe del venditore](#)

[Utilizzare altri programmi per risolvere un problema](#)

[Richieste fraudolente](#)

[Ulteriori previsioni](#)

Tempo di lettura: 7 Minuti

Garanzia cliente eBay

Per fare in modo che tutti i nostri utenti godano di un'esperienza pienamente soddisfacente su eBay, la maggior parte degli acquisti è coperta dalla Garanzia cliente eBay.

Puoi sempre contare sul nostro aiuto nei casi in cui l'oggetto che hai acquistato non arriva, non corrisponde alla descrizione o se c'è un disguido con una restituzione. Contattaci ed esamineremo il tuo caso.

Se la richiesta è giustificata, riceverai l'intera somma pagata al momento dell'acquisto, nonché le spese di spedizione. Per ulteriori informazioni, consulta le nostre regole complete qui di seguito.

Domande frequenti

Quando si ha diritto alla protezione della Garanzia cliente eBay?

Sei protetto dal programma Garanzia cliente eBay quando:

- Non ricevi un oggetto
- Ricevi un oggetto che non corrisponde alla descrizione
- Non riesci a ottenere il rimborso per una restituzione

In genere, i nostri venditori collaborano con gli acquirenti per risolvere rapidamente ogni eventuale disguido, ma se non riuscite a trovare una soluzione, puoi chiederci di intervenire. Nella maggior parte dei casi, sarai protetto dalla Garanzia cliente eBay.

Cosa succede se il venditore non risponde o non vuole rimborsarmi?

Secondo le regole della Garanzia cliente eBay, il venditore ha 3 giorni lavorativi di tempo per risolvere il tuo problema. Se non riesci a trovare una soluzione, puoi chiederci di intervenire. Esamineremo i dettagli del tuo caso e prenderemo una decisione al riguardo entro 48 ore.

Se rimborso l'acquirente, riceverò un accredito della Commissione sul valore finale?

Solitamente, quando effettui un rimborso completo a favore dell'acquirente prima che ci venga chiesto di intervenire, ti accredtiamo la Commissione sul valore finale. Tuttavia, le



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

[Quando un oggetto non è conforme alla descrizione](#)

[Quando l'acquirente non riceve l'oggetto](#)

[Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente](#)

[Tempistiche](#)

[Appelli](#)

[Rimborso agli acquirenti](#)

[Fondi, rimborsi e tariffe del venditore](#)

[Utilizzare altri programmi per risolvere un problema](#)

[Richieste fraudolente](#)

[Ulteriori previsioni](#)

Consulta le nostre regole complete

La maggior parte delle vendite su eBay si conclude senza difficoltà, ma, in caso di difficoltà con un acquisto, con la Garanzia cliente eBay vogliamo assicurarci che un acquirente riceva l'oggetto che ha ordinato, segua un percorso dedicato per la restituzione degli oggetti o riceva un rimborso, a condizione che siano rispettati determinati requisiti.

Gli acquirenti possono utilizzare la Garanzia cliente eBay quando:

- Un oggetto non è stato ricevuto
- Un oggetto ricevuto non è conforme alla descrizione
- Un oggetto è restituito per ripensamento dell'acquirente e nei limiti delle regole di restituzione del venditore
- In ogni caso, l'oggetto è stato pagato tramite un conto PayPal

Molti venditori si impegnano a risolvere il problema riscontrato collaborando con gli acquirenti; nei casi in cui non si riuscisse a trovare una soluzione, noi possiamo essere d'aiuto. Lavoriamo con i venditori per assicurarci che gli acquirenti ricevano l'oggetto che hanno pagato o siano rimborsati.

Cosa copre

La Garanzia cliente eBay copre la maggior parte delle transazioni effettuate su eBay.it.

Copertura	<p>La Garanzia cliente eBay copre gli acquisti se sono rispettate tutte le seguenti condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un oggetto non è stato ricevuto o non è conforme alla descrizione o è restituito nei limiti delle regole di restituzione del venditore • Un acquirente segnala di non aver ricevuto un oggetto o ne richiede la restituzione entro le tempistiche della Garanzia cliente eBay • Gli acquisti sono stati effettuati su eBay.it con PayPal o una carta di credito elaborata da PayPal • Gli oggetti sono stati pagati con un unico pagamento
Esclusi dalla copertura	<ul style="list-style-type: none"> • Reclami aperti tramite altre modalità di risoluzione • Oggetti inviati ad un altro indirizzo dopo la consegna iniziale • Veicoli, immobili, attività commerciali e siti web per la vendita, contenuti digitali, beni immateriali, Inserzioni in formato Contatto Diretto, servizi, macchine industriali e attrezzature per la produzione



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

[Quando un oggetto non è conforme alla descrizione](#)

[Quando l'acquirente non riceve l'oggetto](#)

[Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente](#)

[Tempistiche](#)

[Appelli](#)

[Rimborso agli acquirenti](#)

[Fondi, rimborsi e tariffe del venditore](#)

[Utilizzare altri programmi per risolvere un problema](#)

[Richieste fraudolente](#)

[Ulteriori previsioni](#)

Quando un oggetto non è conforme alla descrizione

Se l'acquirente riceve un oggetto che non è conforme alla descrizione, l'acquirente dovrà richiedere la restituzione dell'oggetto contattando il venditore tramite la propria Cronologia acquisti ne Il mio eBay. Il venditore deve verificare il problema segnalato dall'acquirente e offrire una soluzione, come ad esempio accettare la restituzione o offrire una sostituzione o rimborso.

Se l'acquirente non riceve una risposta o una soluzione, o restituisce un oggetto ma non riceve il relativo rimborso o la sostituzione dal venditore, l'acquirente può chiedere il nostro aiuto.

Se ci viene richiesto aiuto, controlleremo la descrizione dell'oggetto, le foto dell'oggetto se fornite dall'acquirente o dal venditore, oltre a qualsiasi altra informazione sull'oggetto fornita dall'acquirente e dal venditore. Se non possiamo determinare la corrispondenza tra l'oggetto e la descrizione, nel caso in cui il venditore abbia già offerto la restituzione o abbia dichiarato che trovino applicazione le proprie regole sulla restituzione, potremmo chiedere all'acquirente di restituire l'oggetto al venditore. In certi casi, accetteremo automaticamente la restituzione per conto del venditore.

Quando l'acquirente non riceve l'oggetto

Se l'acquirente non riceve un oggetto, l'acquirente dovrà segnalare che l'oggetto non è stato ricevuto contattando il venditore tramite la Cronologia acquisti ne Il mio eBay. Il venditore deve verificare il problema segnalato dall'acquirente e fornire aggiornamenti sulla consegna dell'oggetto, informazioni di monitoraggio della spedizione o un [rimborso](#).

Se l'acquirente non è soddisfatto dalla risposta del venditore o non riceve alcuna risposta, potrà chiedere il nostro aiuto.

Se ci viene richiesto aiuto, controlleremo le informazioni fornite dall'acquirente e dal venditore per avere prova dell'avvenuta consegna all'indirizzo dell'acquirente mostrato nella pagina **Vedi i dettagli dell'ordine**. Per acquisti di un valore pari o superiore a EUR 1.000, richiederemo prova della sottoscrizione della ricevuta di consegna.

Se l'oggetto non è stato consegnato, a meno che il venditore non possa fornire prova della ricezione dell'oggetto, rimborseremo l'intero costo dell'oggetto e della spedizione originale sul metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto (carta di credito o conto PayPal). Il venditore è tenuto a rimborsare tale importo. [Ulteriori informazioni sul rimborso](#).

Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente

Se un oggetto corrisponde alla descrizione ma l'acquirente intende restituirlo, l'acquirente deve verificare quanto riportato nelle regole per la restituzione del



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

[Quando un oggetto non è conforme alla descrizione](#)

[Quando l'acquirente non riceve l'oggetto](#)

[Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente](#)

[Tempistiche](#)

[Appelli](#)

[Rimborso agli acquirenti](#)

[Fondi, rimborsi e tariffe del venditore](#)

[Utilizzare altri programmi per risolvere un problema](#)

[Richieste fraudolente](#)

[Ulteriori previsioni](#)

Se l'acquirente non riceve una risposta o se non gli viene proposta una soluzione, o restituisce l'oggetto ma non riceve il relativo rimborso o la sostituzione dal venditore, l'acquirente può chiedere il nostro aiuto.

Se non siamo in grado di determinare se il venditore abbia già accettato la restituzione, potremmo chiedere all'acquirente di restituire l'oggetto al venditore.

Quando un oggetto è restituito al venditore

- Il venditore è tenuto ad accettare la restituzione nello stesso luogo indicato nell'inserzione
- Nel caso in cui l'oggetto non sia conforme alla descrizione, le spese di spedizione per la restituzione sono a carico del venditore
- Nel caso di ripensamento da parte dell'acquirente, le spese di spedizione per la restituzione sono a carico dell'acquirente, salvo quanto diversamente specificato nelle regole del venditore
- L'acquirente è responsabile per qualsiasi perdita di valore dell'oggetto, se questa deriva da una modalità non necessaria di verifica della qualità, delle caratteristiche e del funzionamento dell'oggetto. Il venditore può detrarre l'importo della perdita dall'importo da rimborsare all'acquirente
- Per gli oggetti restituiti che abbiano un costo pari o superiore a EUR 1.000, è necessaria la prova della sottoscrizione della ricevuta di consegna
- Il venditore pagherà tutte le spese doganali relative all'oggetto restituito nel caso in cui l'oggetto sia non conforme alla descrizione

Quando all'acquirente è offerta una modalità di spedizione per la restituzione dell'oggetto e/o l'acquirente sceglie una modalità di spedizione differente, l'acquirente non sarà rimborsato da eBay per il costo di tale spedizione.

Dopo la conferma che l'oggetto è stato restituito al venditore, rimborseremo il costo dell'oggetto (meno l'importo della perdita di valore, se applicabile) e della spedizione originale sul metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto (carta di credito o conto PayPal). Il venditore è tenuto a rimborsare tale importo. [Ulteriori informazioni sul rimborso](#).

Se il venditore decide di offrire all'acquirente l'utilizzo di una modalità di spedizione non monitorata, l'acquirente non sarà tenuto a fornire prova dell'avvenuta restituzione nel caso in cui sia richiesto a eBay di intervenire. Il venditore è tenuto a rimborsare il relativo importo.

Quando un oggetto non è restituito al venditore

In alcuni casi, potremmo non richiedere la restituzione dell'oggetto al venditore. In tali situazioni, rimborseremo l'acquirente sul metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto (carta di credito o conto PayPal) e il venditore sarà tenuto al rimborso se, ad esempio:

- Il venditore sceglie di non accettare una richiesta di restituzione o di rimborsare le spese di spedizione quando è tenuto a farlo



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

[Quando un oggetto non è conforme alla descrizione](#)

[Quando l'acquirente non riceve l'oggetto](#)

[Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente](#)

[Tempistiche](#)

[Appelli](#)

[Rimborso agli acquirenti](#)

[Fondi, rimborsi e tariffe del venditore](#)

[Utilizzare altri programmi per risolvere un problema](#)

[Richieste fraudolente](#)

[Ulteriori previsioni](#)

- L'oggetto non ha più valore (ad esempio è un biglietto per un evento cancellato)

In alternativa, con il consenso dell'acquirente, potremmo effettuare un rimborso parziale per coprire la differenza tra il valore dell'oggetto come risultante dalla descrizione dell'oggetto e il valore dell'oggetto effettivamente ricevuto. Quando viene erogato un rimborso parziale, l'acquirente non è tenuto a restituire l'oggetto al venditore. Il venditore è tenuto a effettuare il rimborso parziale.

Oggetti contraffatti

Se l'acquirente sospetta che un oggetto sia contraffatto e ci sono seri indizi a favore di tale sospetto, l'acquirente non è tenuto a restituire tale oggetto al venditore. Il venditore accetta di collaborare con noi al fine di assicurare la corretta distruzione dell'oggetto. In tali casi, rimborseremo all'acquirente sul metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto (carta di credito o conto PayPal) l'intero costo dell'oggetto e le spese di spedizione originali e il venditore sarà tenuto ad effettuare il relativo rimborso. L'acquirente non potrà vendere l'oggetto su eBay o altrove.

Tempistiche

Oggetto non ricevuto

- L'acquirente può indicare su Il mio eBay di non aver ricevuto un oggetto solo dopo che sia trascorsa l'ultima data stimata per la consegna e nei 30 giorni successivi a tale data
- Il venditore può rispondere all'acquirente o offrire una soluzione entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione. Se il venditore non risponde o non offre una soluzione durante questo periodo, sia l'acquirente che il venditore possono chiederci di intervenire e prendere una decisione
- Se l'acquirente non chiede il nostro aiuto entro 21 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla mancata ricezione dell'oggetto, la richiesta si chiuderà automaticamente

Oggetto non conforme alla descrizione

- L'acquirente è tenuto a richiedere la restituzione entro 30 giorni dalla effettiva (o stimata) consegna o, se le tempistiche di restituzione previste dalle regole del venditore sono più estese, entro tali tempistiche
- Il venditore può rispondere all'acquirente o offrire una soluzione entro 3 giorni lavorativi dalla segnalazione. Se il venditore non risponde o non offre una soluzione durante questo periodo, sia l'acquirente che il venditore possono chiederci di intervenire e prendere una decisione
- L'acquirente è tenuto a rispedire l'oggetto al venditore entro 10 giorni lavorativi dall'accettazione della restituzione da parte del venditore
- Se il venditore offre un rimborso e non lo effettua entro 2 giorni lavorativi dalla consegna dell'oggetto al venditore, l'acquirente può richiedere il nostro aiuto per un periodo di 10 giorni successivi all'ultima data utile per il rimborso



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

[Quando un oggetto non è conforme alla descrizione](#)

[Quando l'acquirente non riceve l'oggetto](#)

[Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente](#)

[Tempistiche](#)

[Appelli](#)

[Rimborso agli acquirenti](#)

[Fondi, rimborsi e tariffe del venditore](#)

[Utilizzare altri programmi per risolvere un problema](#)

[Richieste fraudolente](#)

[Ulteriori previsioni](#)

Oggetto restituito per ripensamento dell'acquirente

- Se l'acquirente può usufruire delle regole per la restituzione del venditore, l'acquirente è tenuto a comunicare al venditore la sua intenzione di esercitare il proprio diritto di recesso e restituire l'oggetto entro 14 giorni dall'effettiva data di consegna o, se le tempistiche di restituzione previste dalle regole del venditore sono più estese, entro tali tempistiche
- L'acquirente deve rispedire l'oggetto al venditore entro 10 giorni lavorativi dall'accettazione della restituzione da parte del venditore
- Se il venditore non effettua il rimborso entro 2 giorni lavorativi dalla consegna dell'oggetto, l'acquirente può richiedere il nostro aiuto per un periodo di 10 giorni successivi all'ultima data utile per il rimborso
- Se l'acquirente non chiede il nostro aiuto entro i 10 giorni successivi all'ultima data utile per il rimborso, la richiesta si chiuderà automaticamente

Ultima data stimata per la consegna

Quando non abbiamo informazioni sull'effettiva data di consegna, utilizziamo l'ultima data stimata per la consegna. Quando non abbiamo informazioni sulla data stimata per la consegna, consideriamo che l'ultima data stimata per la consegna è 9 giorni dalla data di pagamento per le transazioni tra acquirente e venditore nello stesso Paese e 30 giorni dalla data di pagamento per le transazioni tra acquirente e venditore in Paesi diversi.

Tempistiche estese per la copertura della Garanzia cliente eBay

In determinate situazioni, potremmo estendere il periodo di tempo durante il quale l'acquirente può usufruire della Garanzia cliente eBay. Questo ulteriore periodo di tempo tiene in considerazione la sede dell'acquirente, il servizio postale utilizzato, le tempistiche estese per la restituzione previste dalle regole del venditore, i giorni festivi, come ad esempio Natale, o ritardi dovuti a circostanze come calamità naturali, stato di emergenza nazionale, scioperi, azioni governative o altre circostanze come le truffe. Nella maggior parte dei casi, quando estendiamo le tempistiche per la copertura della Garanzia cliente eBay, nei casi in cui il venditore sia responsabile per le richieste aperte durante tale ulteriore periodo di tempo esteso, comunicheremo quanto sopra ai venditori tramite [un annuncio su eBay](#).

Appelli

Gli acquirenti e i venditori hanno la possibilità, entro 30 giorni dalla nostra decisione sul problema relativo alla transazione, di appellare la nostra decisione fornendo appropriata documentazione. Abbiamo il diritto di richiedere il rimborso al venditore se l'appello dell'acquirente va a buon fine.

Rimborso agli acquirenti

I rimborsi da parte di eBay vengono elaborati sul metodo di pagamento utilizzato per l'acquisto (carta di credito o conto PayPal). Agli acquirenti che non hanno un conto



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

Quando un oggetto non è conforme alla descrizione

Quando l'acquirente non riceve l'oggetto

Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente

Tempistiche

Appelli

Rimborso agli acquirenti

Fondi, rimborsi e tariffe del venditore

Utilizzare altri programmi per risolvere un problema

Richieste fraudolente

Ulteriori previsioni

(carta di credito o conto PayPal), potremmo effettuare i rimborsi mediante coupon riscattabili per acquisti su eBay.

Fondi, rimborsi e tariffe del venditore

Fondi del venditore

In seguito alla segnalazione da parte dell'acquirente riguardante la mancata ricezione di un oggetto o alla richiesta di restituzione, o nel caso in cui l'acquirente richieda il nostro aiuto, i fondi del venditore potrebbero essere trattenuti da PayPal, come indicato nelle [Condizioni d'Uso del Servizio PayPal](#).

Rimborsi

Se il venditore è tenuto a rimborsare l'acquirente o eBay, l'importo relativo al rimborso è prelevato da PayPal dal suo conto PayPal, inserito nella fattura del venditore e/o addebitato sul metodo di pagamento scelto dal venditore.

Il venditore è tenuto a scegliere un metodo di pagamento valido e ad autorizzarci a prelevare da tale metodo di pagamento il rimborso dovuto. Potremmo anche riportare l'importo del rimborso nella fattura del venditore. Maggiori dettagli sui rimborsi sono disponibili nell'Accordo per gli Utenti.

Tariffe del venditore

Se il venditore effettua un rimborso completo in favore dell'acquirente prima che venga richiesto il nostro aiuto, accreditalo al venditore la Commissione sul valore finale. Le tariffe d'inserzione e altre tariffe di eBay non verranno rimborsate.

Utilizzare altri programmi per risolvere un problema

Gli acquirenti non possono utilizzare più di un metodo per ottenere un rimborso. Dopo aver selezionato una procedura di risoluzione (Garanzia cliente eBay, Protezione Acquisti PayPal o richiesta di chargeback al loro sistema di pagamento) l'acquirente è tenuto ad utilizzare tale procedura per la durata del caso.

Se l'acquirente presenta una richiesta di chargeback o inizia una controversia ai sensi della Protezione Acquisti PayPal, qualunque caso aperto con la Garanzia cliente eBay relativo alla stessa transazione sarà immediatamente chiuso.

Richieste fraudolente

Le richieste fraudolente possono includere:

- L'apertura in mala fede da parte dell'acquirente di molteplici richieste o di duplici richieste utilizzando altri programmi
- La collusione tra l'acquirente e il venditore per dichiarare un errato valore dell'oggetto alla dogana



Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

[Quando un oggetto non è conforme alla descrizione](#)

[Quando l'acquirente non riceve l'oggetto](#)

[Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente](#)

[Tempistiche](#)

[Appelli](#)

[Rimborso agli acquirenti](#)

[Fondi, rimborsi e tariffe del venditore](#)

[Utilizzare altri programmi per risolvere un problema](#)

[Richieste fraudolente](#)

[Ulteriori previsioni](#)

cui alla sezione Abuso di eBay dell'Accordo per gli Utenti eBay. Inoltre, ci riserviamo il diritto di sospendere a tempo indeterminato l'applicazione della Garanzia cliente eBay per l'acquirente in questione.

Ulteriori previsioni

- Acquirenti e venditori ci autorizzano ad adottare decisioni vincolanti su tutti i casi, inclusi gli appelli
- Potremo fornire agli acquirenti e ai venditori il nominativo, lo user ID, le informazioni di contatto dell'altra parte e altre informazioni relative a una richiesta
- Quando l'acquirente e il venditore non parlano la stessa lingua, potremo fornire assistenza riguardo alla comunicazione al fine della risoluzione del problema
- La Garanzia cliente eBay non costituisce una garanzia sul prodotto o sul servizio. Essa costituisce un servizio aggiuntivo e non sostituisce le garanzie legali come previste dal Codice del Consumo o dal Codice Civile. A prescindere dall'applicazione della Garanzia cliente eBay, i consumatori potranno esercitare i loro diritti nei confronti del venditore ai sensi delle garanzie di conformità sui prodotti previsti dalla legge
- In determinati casi, potremmo aprire una richiesta per conto dell'acquirente. Ad esempio nel caso in cui il venditore sia sospeso per attività illecite
- Per gli oggetti spediti tramite il Programma di spedizione internazionale, i [termini e condizioni del programma](#) per gli acquirenti descrivono come gli utenti sono protetti dalla Garanzia cliente eBay
- Ci riserviamo il diritto di correggere ogni errore di procedura dovessimo riscontrare, addebitando o accreditando l'importo non corretto per l'effettuazione di pagamenti o rimborsi

Questo articolo ti è stato utile?

Potresti essere interessato anche a:

Regole per gli acquirenti

Per far sì che l'esperienza di acquisto su eBay sia sicura e piacevole, abbiamo a disposizione una serie di regole e linee guida.

Regole sul comportamento degli...

L'esperienza eBay si basa anche sulla fiducia fra gli utenti della nostra Community. Per mantenere tale fiducia, richiediamo a tutti i nostri utenti di...



Tempo di lettura: 1 minuto

Tempo di lettura: 3 minuti

Cerca nell'area Aiuto di eBay...

Cosa copre

Quando un oggetto non è conforme alla descrizione

Quando l'acquirente non riceve l'oggetto

Quando un oggetto è restituito al venditore per ripensamento dell'acquirente

Tempistiche

Appelli

Rimborso agli acquirenti

Fondi, rimborsi e tariffe del venditore

Utilizzare altri programmi per risolvere un problema

Richieste fraudolente

Ulteriori previsioni

Ti serve altro aiuto?

Chatta con noi

Tempo di attesa di 1 min

Altre opzioni per te

Contatta PayPal

[Aziende del gruppo eBay](#) [Bacheca Annunci](#) [Community](#) [Spazio Sicurezza](#) [Spazio soluzioni](#) [Come vendere](#) [Spazio venditori](#) [Regole eBay](#) [Traduzione](#) [Pubblicità su eBay](#)
[Affiliazione](#) [Aiuto e contatti](#) [Mappa del Sito](#)

Copyright © 1995-2019 eBay Inc. Tutti i diritti riservati. [Accordo per gli utenti](#), [Privacy](#), [Cookie](#) e [AdChoice](#)

